



Carta de servicios Policía Municipal

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	Ener	Febr	Marz	Abril	May	Juni	Julic	Ago	Sept	Octu	Novi	Dicie	ANUAL	Resultado	
Servicios generales y de ayuda a la ciudadanía	Durante el 50% de las jornadas de trabajo anuales se podrá atender verbalmente en euskera	Porcentaje de turnos con agentes capacitados para atender en euskera	Calendario de trabajo	>= 50%	50%	68%	68%	65%	69%	73%	66%	70%	58%	77%	80%	71%	55%		68%	
	La valoración de las personas encuestadas respecto a la amabilidad en la atención será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media sobre la amabilidad en el trato	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%														93%	
	El número anual de quejas por el trato ofrecido no será superior a cinco	Número de quejas	Registro de AQS de la OAC	<5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prevención y seguridad ciudadana	Dos agentes, como mínimo, prestarán el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año	Porcentaje de turnos con 2 o 3 agentes de servicio	Calendario de trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	111%	100%		101%	
		Dos agentes por turno				68%	67%	75%	68%	78%	86%	99%	100%	81%	65%	87%	83%		80%	
		Tres agentes por turno				32%	33%	25%	32%	22%	14%	1%	0%	19%	35%	24%	17%		21%	
		Un agente por turno				0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	
		Turnos con dos agentes				63	56	70	61	73	77	92	93	73	60	78	77		873	
		Turnos con tres agentes				30	28	23	29	20	13	1	0	17	33	22	16		232	
		Turnos un agente				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
		Turnos de trabajo				93	84	93	90	93	90	93	93	93	90	93	90	93		1095
El 90% de los avisos serán atendidos en un plazo inferior a 4 minutos mediante el desplazamiento de una patrulla, en el resto de casos con necesidad de atención inmediata se solicitará colaboración a otras policías	Porcentaje de avisos atendidos en plazo	Partes de servicio	>=90%	90%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	98%	97%	99%	100%	100%	99%		99%		
	Avisos atendidos en plazo				174	171	150	132	162	153	212	224	184	129	145	127		1963		
	Número de avisos atendidos				174	171	150	133	162	154	217	232	185	129	145	128		1980		
La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en el servicio será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media sobre la rapidez en el servicio	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%															93,0%	
Policía judicial	El 100% de solicitudes de intervención por acciones violentas serán atendidas en el mismo momento de su recepción	Porcentaje de solicitudes de intervención por acciones violentas atendidas en plazo	Partes de servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
		Solicitudes atendidas en plazo				2	3	2	8	3	4	8	4	2	3	2	2		43	
		Número de solicitudes atendidas				2	3	2	8	3	4	8	4	2	3	2	2		43	
Tráfico	La valoración de las personas encuestadas respecto al servicio de regulación del tráfico en centros escolares en horarios de entrada y salida y en zonas comerciales en horario de mayor afluencia será de normal, buena o muy buena en el 80% de los casos	Valoración media respecto al servicio de regulación de tráfico en zonas escolares	Encuesta de satisfacción	>=80%	80%														99%	
	El 75% de los atestados de tráfico se elaborarán en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud y en 30 días el resto	Porcentaje de atestados elaborados en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	#####				100%
		Elaboración inferior a 15 días				>=75%	100%	100%	#####	100%	100%	#####	75%	100%	67%	100%	#####		93%	
		Elaboración entre 15 y 30 días				<=25%	0%	0%	#####	0%	0%	#####	25%	0%	33%	0%	#####		7%	
		Elaborados en menos de 15 días					2	1	0	4	4	2	0	3	4	2	3	0		25
		Elaborados entre 15 y 30 días					0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0		2
Número de atestados		2	1	0	4	4	2	0	4	4	3	3	0		27					
Tramitaciones administrativas	El 90% de las tarjetas de vehículos de personas con movilidad reducida se tramitarán en menos de 24 horas y el resto en menos de 72 horas	Porcentaje de tarjetas tramitadas en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#####							100%	
		Tramitadas en menos de 24 horas				>=90%	100%	100%	100%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	100%		100%		
		Tramitadas entre 27 y 72 horas				<=10%	0%	0%	0%	0%	0%	#####	0%	0%	0%	0%		0%		
		Tramitadas en menos de 24 horas					2	3	1	4	2	1	1	0	1	1	1	1		18
		Tramitadas entre 27 y 72 horas					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Número de tarjetas tramitadas		2	3	1	4	2	1	1	0	1	1	1	1		18					

	Las reservas de espacio se tramitarán en un máximo de 24 horas	Porcentaje de reservas de espacio tramitadas en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Reservas tramitadas en plazo				7	9	11	10	6	4	3	2	4	5	8	5					74
		Número de reservas tramitadas				7	9	11	10	6	4	3	2	4	5	8	5					74
	La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en la tramitación será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media respecto a la rapidez en la tramitación	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%																	94%
<b>Protección civil</b>	La valoración de las personas encuestadas respecto a los planes para situaciones de emergencia y planes de contingencias para supuestos de nevadas, fiestas, inundaciones... será de normal, buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media respecto al servicio	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%																	98%
	El número anual de quejas relativas al desarrollo de estos planes no será superior a cinco	Número de quejas	Registro de AQS de la OAC	<5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Avisos, quejas y sugerencias</b>	Al menos el 80% de los AQS relacionados con Policía Municipal se contestarán en un plazo de 10 días naturales y el resto en un plazo máximo de 20 días naturales	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo	Registro de AQS de la OAC	100%	100%	100%	#####	100%	#####	100%	#####	#####	100%	#####	100%	#####	100%	#####	#####	#####	#####	100%
		Contestadas en 10 días o menos		>=80%		100%	#####	100%	#####	100%	#####	#####	100%	#####	100%	#####	#####	#####	#####	#####	#####	100%
		Contestadas entre 11 y 20 días		<=20%		0%	#####	0%	#####	0%	#####	#####	0%	#####	0%	#####	0%	#####	#####	#####	#####	0%
		AQS contestados en 15 días o menos				2	0	3	0	1	0	0	2	0	1	0	1					10
		AQS contestados entre 16 y 25 días																				0
		Número de AQS recibidos				2	0	3	0	1	0	0	2	0	1	0	1					10

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS  
AÑO: 2017

**Leyenda**  
Objetivo alcanzado  
Objetivo no alcanzado

